

Servisní smlouva o poskytování podpory informačních technologií a služeb v oblasti kybernetické bezpečnosti

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu se zákonem § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů následující smlouvu o poskytování podpory informačních technologií:

1. Účastníci smlouvy

Smluvní strany této smlouvy, kterými jsou:

Poskytovatel:

Firma: **Alinet CZ s.r.o.**

Pod Hájkem 406/1a, 180 00, Praha

IČ: 02890348, DIČ: CZ02890348

E-mail: [REDACTED]

Zastoupena: Jakubem Alimovem, jednatelem

Společnost zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 224795

dále jen Poskytovatel

Objednatel:

Firma: **Nemocnice Boskovice s.r.o.**,

Otakara Kubína 179 680 01 Boskovice

IČ: 26925974,

DIČ: CZ26925974

Zastoupena: doc. MUDr. Janem Trnou, Ph.D., jednatelem

Společnost zapsaná u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 5419.

dále jen Objednatel

Ev. číslo smlouvy Objednatele: **SERV/2026/004**

2. Předmět smlouvy

- Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli:
 - **Windows a Exchange server administrátor** – servisní služby na Windows a Exchange serverech Objednatele dle rozsahu bodu číslo 4. odstavce 1. této smlouvy,
 - **Network administrátor** – servisní služby na síťové infrastruktuře Objednatele dle rozsahu bodu číslo 4. odstavce 1. této smlouvy,

- V případě překročení dohodnutého časového rozsahu bude další servisní zásah bude účtován dle bodu číslo 4. Odstavec 2. a 3. této smlouvy.
- Servisní služby zahrnují:
 - správa a administrace serverů (Windows, Exchange),
 - správa a administrace IP sítě (síťové prvky, Wi-Fi, switche),
 - konzultace v oblasti IT,
 - havarijní zásahy v pracovní době sjednané níže,
 - optimalizace využití hardware a software,
 - veškeré tyto činnosti provádí Poskytovatel pro potřeby a na vyžádání Objednatele, či doporučení Poskytovatele.
- Služby bude Poskytovatel poskytovat v provozovnách Objednatele nebo dálkovým přístupem podle toho co je vhodnější.
- Objednatel se zavazuje za poskytované služby zaplatit Poskytovateli dohodnutou odměnu.

3. Podmínky plnění smlouvy

- Poskytovatel zaručuje rychlost odezvy do 12 hodin následujícího pracovního dne a doba na odstranění poruchy, respektive zajištění náhradního provozu do 24 hodin od vyžádání havarijního zásahu nahlášením poruchy. Na žádost Objednatele může být tato odezva zkrácena na dobu kratší, nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek, a za toto bude fakturována částka dle bodu číslo 4. odstavce 2. této smlouvy nebo podle předchozí objednávky. Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže Poskytovatel sám objektivně ovlivnit. Náhradní řešení musí umožnit všechny potřebné funkce systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu. V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti. V takovém případě je Poskytovatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
- Pracovní doba Poskytovatele je stanovena: pondělí až pátek od 9:00 do 17:00 h.
- Pro každé poskytnutí služby (v rámci servisní smlouvy) **musí** Objednatel, respektive osoby k tomu oprávněné, poslat e-mail s požadavkem na adresu [REDACTED] nebo zapiší požadavek do systému redmine [REDACTED]
- Následně Poskytovatel provede konkrétní služby a doplní její časovou náročnost. Minimální časová jednotka je 0,5 hod.
- Poskytovatel zaručuje poskytovat Objednateli telefonické konzultace v pracovní době v rozsahu uzavřené servisní smlouvy. Na žádost Objednatele může být poskytnuta také telefonická konzultace mimo pracovní dobu, sobotu, neděli nebo svátek, dle bodu číslo 4. odstavce 4. této smlouvy.
- Za úschovu vlastních dat si ručí Objednatel.
- Poskytovatel je povinen provádět údržbu programového vybavení a havarijní servisní zásahy.

4. Stanovení rozsahů, ceny za servisní služby

1. Objednatel se zavazuje vyplácet Poskytovateli za poskytované služby paušální odměnu ve výši:

Název služby	Rozsah za měsíc [hod]	Cena za jednotku [Kč bez DPH] případně cena za překročení	Celková cena za měsíc [Kč bez DPH]
L2 Windows a Exchange server administrátor			15 312 Kč
L2 Network administrátor			
Cena za služby			15 312 Kč

Tabulka 1 - cena za služby

a to i v případě, že skutečný rozsah poskytnutých služeb nedosáhne dohodnuté výše. Odměna nezahrnuje ostatní náklady Poskytovatele vynaložené ve prospěch Objednatele v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb (cestovné mimo Prahu, náhradní díly, atd). Odměna za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet Poskytovatele vždy 30 dnů od vystavení daňového dokladu – faktury. Faktura bude Objednateli doručena po zpracování podkladů pro fakturaci na adresu [redacted] nejpozději však do desátého dne následujícího měsíce. V případě nedodržení splatnosti faktury, bude Poskytovatel penalizovat Objednatele 0,05 % z fakturované částky za každý započatý den prodlení.

- V případě překročení dohodnutého časového rozsahu oznámí Poskytovatel tuto skutečnost Objednateli, a za případný další servisní zásah bude účtována sazba [redacted] Kč za každou započatou hodinu dle sloupce cena za jednotku.
- Úkony mimo pracovní dobu nebo o státním svátku budou účtovány s příplatkem 50 %.

5. Vyšší moc

- Poskytovatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Poskytovatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit Objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí Poskytovatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

6. Platnost smlouvy a její ukončení

- Smlouva se uzavírá na dobu 5 let od **16.4.2026** a nabývá platnosti podpisem smluvní stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu s **dvou měsíční výpovědní lhůtou** nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.
- V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností.

- Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno opakované nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury.
- Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.
- Po ukončení smlouvy předá Poskytovatel Objednateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci IT Objednatele, kterou získal nebo vytvořil po dobu účinnosti smlouvy. Ukončení smlouvy je podmíněno oboustranným vyrovnáním pohledávek a povinností vyplývajících z plnění servisní smlouvy.

7. Způsob hlášení požadavku, nebo závady

Požadavky, nebo závady musí být vždy hlášeny jedním z následujících způsobů:

1. Emailem na [REDACTED]
2. Nebo systémem pro hlášení požadavků [REDACTED]

Při hlášení požadavku, závady je nutné uvádět tyto údaje:

1. Stručný popis požadavku, nebo závady.
2. Identifikace žadatele (oprávněná osoba z oddělení informačních technologií Objednatele).

8. Povinnosti Poskytovatele

- Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Poskytovatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že Objednatel nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené Poskytovatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.
- Poskytovatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.
- Poskytovatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty Objednatele.

9. Povinnosti Objednatele

- Objednatel umožní Poskytovateli přístup k hardware a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku software, který Objednatel používá.
- Objednatel je povinen oznámit a konzultovat s Poskytovatelem veškeré plánované změny v IT a nesmí žádnou tuto změnu bez souhlasu Poskytovatele uskutečnit. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software zasahující do IT (např. telefonní ústředny, strukturované kabeláže atd.).
- Objednatel nesmí povolit jakýkoli zásah do hardware a software od jiného Poskytovatele, nebo i do jakékoli jiné osoby, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců Objednatele bez vědomí a spolupráce Poskytovatele.

10. Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

- Smluvní strany se zavazují, že zachovají povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přijdou do styku při plnění této smlouvy, zejména pak mlčenlivosti o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách a o obchodním tajemství druhé smluvní strany.
- Každá strana se rovněž zavazuje, že její zaměstnanci nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly druhé strany. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy.
- Bez ohledu, co je uvedeno v této smlouvě jinak, každá strana je odpovědná i za úmyslné zpřístupnění informací nebo jejich zpřístupnění z hrubé nedbalosti třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy.
- Obě strany včetně zaměstnanců byly seznámeny s tím, že při výkonu předmětu plnění této Smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
- V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací, může poškozená strana požadovat po druhé straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 200 000 Kč za každé porušení. Náhradu škody lze požadovat samostatně vedle smluvní pokuty.
- Obě strany se zavazují dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto smlouvou po celou dobu trvání této Smlouvy a zároveň i po dobu 10 let po ukončení účinnosti této smlouvy.

11. Zpracování osobních údajů

- V rámci poskytování služeb dle této smlouvy dochází nebo může docházet ke zpracování osobních údajů ze strany Poskytovatele jako zpracovatelem (dále také „Zpracovatel“) pro Objednatele jako správce (dále také „Správce“). Pokud k takovému zpracování dochází, účel a prostředky zpracování určuje Správce, a Zpracovatel osobní údaje pro Správce dále zpracovává za podmínek níže stanovených. Správce i Zpracovatel se při zpracování zavazují dodržovat povinnosti stanovené platnými právními předpisy vztahujícími se k této činnosti, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“).
- Zpracovatel je pro Správce oprávněn zpracovávat následující typy osobních údajů kategorií subjektů údajů vedených v Informačních systémech Správce:
 - identifikační údaje
 - kontaktní údaje
 - osobní údaje zaměstnanců Správce
 - osobní údaje zákazníků Správce
 - osobní údaje obchodních partnerů Správce
 - případně další osobní údaje
(dále jen „Osobní údaje“).
- Zpřístupnění proběhne tak, že Správce zajistí Zpracovateli přístup do Informačního systému obsahujícího databázi Osobních údajů, a to za účelem správy Informačního systému. Zpracovateli budou Osobní údaje v databázi zpřístupněny dálkovým způsobem na základě požadavku Správce.

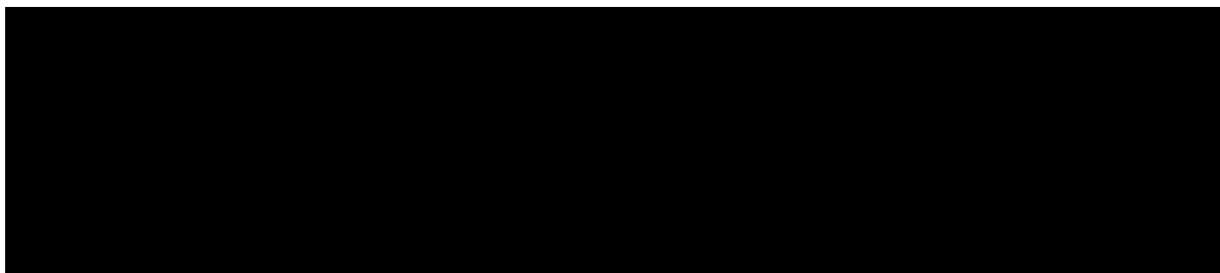
- Zpracovatel Osobní údaje zpracuje pouze za účelem správy Informačního systému. Správce je oprávněn rozšířit účel zpracování v souladu platnými právními předpisy, kdy pokyn k dalšímu zpracování lze Zpracovateli sdělit pouze písemnou formou. Za písemnou formu se pro účely této Smlouvy považuje rovněž e-mailová komunikace Smluvních stran adresovaná oprávněným osobám.
- Zpracovatel se zavazuje přijmout technická, organizační a jiná opatření, jež zamezí neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, jejich změně, zničení, ztrátě či jinému neoprávněnému nakládání s Osobními údaji. Zpracovatel se zavazuje zejména:
 - a) používat zabezpečený přístup do PC, kdy přístupy do PC budou známy pouze Zpracovateli;
 - b) používat zabezpečený přístup do databáze Osobních údajů, přístupy je povinen Zpracovatel zadávat tak, aby nebyly zobrazeny, neukládaly se, nebyly zpřístupněny třetí osobě;
 - c) pro zpracování užívat software a služby, které splňují standardní požadavky na bezpečnost dat a splňují normy stanovené Evropskou unií;
 - d) bez předchozího souhlasu Správce netvořit kopie databáze;
 - e) užívat vhodné prostředky zabezpečení, např. šifrování či jiné vhodné a potřebné prostředky vždy v závislosti na konkrétním jednání a datech;
 - f) neumožnit přístup k Osobním údajům třetím osobám mimo osobu uvedenou v odst. 6 tohoto článku Smlouvy, pokud tento přístup nebude písemně schválen Správce nebo neplyne z této Smlouvy;
 - g) dodržovat mlčenlivost ohledně Osobních údajů.
- Zpracovatel se zavazuje taktéž:
 - a) zpracovávat Osobní údaje pouze v takové podobě, v jaké mu byly předány Správce;
 - b) zpracovávat pouze Osobní údaje za účelem vymezeným v tomto článku Smlouvy a pouze v rozsahu nutném pro naplnění tohoto účelu;
 - c) nesdružovat Osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům;
 - d) uchovávat Osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná pro předmět plnění smlouvy, nebo se souhlasem Správce.
- Zpracovatel je povinen zajistit, aby jeho zaměstnanci a jiné osoby Zpracovatelem pověřené ke zpracování Osobních údajů zpracovávaly tyto údaje jen v rozsahu a za účelem dle této Smlouvy a dle platných právních předpisů.
- Zpracovatel se zavazuje na výzvu Správce opravit, aktualizovat, smazat nebo přemístit Osobní údaje dle pokynu Správce bez zbytečného odkladu od takové výzvy.
- Zpracovatel je povinen při zpracování Osobních údajů postupovat s odbornou péčí, řídit se pokyny Správce a jednat v souladu se zájmy Správce. Pokud Zpracovatel zjistí, že Správce porušuje povinnosti Správce uložené právními předpisy, je povinen tuto skutečnost Správci neprodleně oznámit.
- Zpracovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o zpracovávaných Osobních údajích, zejména je nesmí zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám mimo osoby v zaměstnaneckém poměru se Zpracovatelem nebo jiným oprávněným osobám, jež jsou zpracováním Osobních údajů pověřeny. Zpracovatel je povinen zajistit, aby také jeho zaměstnanci a jiné oprávněné osoby dodržovali závazek mlčenlivosti. Tato povinnost Zpracovatele trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu. Zpracovatel je dále povinen

zachovávat mlčenlivost o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů, a to i po skončení tohoto smluvního vztahu.

- V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy či ukončení zpracování Osobních údajů je Zpracovatel povinen bezodkladně provést likvidaci Osobních údajů, které mu byly poskytnuty na základě této Smlouvy, přičemž je i povinen zajistit likvidaci Osobních údajů vedených zpracovatelem uvedeným v odst. 6 tohoto článku Smlouvy, pokud takové existují.
- Zpracovatel bude Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, zejména je povinen Správci bezodkladně oznámit porušení zabezpečení Osobních údajů. Zpracovatel dále poskytne Správci na jeho žádost veškeré informace potřebné k doložení toho, že při zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy byly splněny povinnosti stanovené právními předpisy, a umožní audity, včetně inspekcí, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům přispěje.

12. Závěrečná ustanovení

- Případné reklamace či problémy spojené s plněním Servisní smlouvy budou okamžitě sděleny na tel: [REDACTED] či na SMS tohoto mobilního telefonu.
- Tato smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních. Každý z účastníků smlouvy obdrží jeden originál.
- Změny nebo dodatky této smlouvy lze provádět pouze písemnou formou a se souhlasem obou zúčastněných stran.
- Postoupení této smlouvy nebo její části je možné pouze s písemným souhlasem druhé smluvní strany. Žádná strana nesmí bez písemného souhlasu druhé smluvní strany postoupit pohledávku vzniklou na základě této smlouvy.



Jakub Alimov, jednatel

doc. MUDr. Jan Trna, jednatel